

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公表特許公報 (A)

(11) 特許出願公表番号

特表平11-508430

(43) 公表日 平成11年(1999) 7月21日

(51) Int.Cl. ⁶	識別記号	F I	
H 0 4 M 3/42		H 0 4 M 3/42	Z
G 0 6 F 13/00	3 5 4	G 0 6 F 13/00	3 5 4 D
H 0 4 L 12/54		H 0 4 M 3/60	R
12/58		11/00	3 0 3
H 0 4 M 3/60		H 0 4 L 11/20	1 0 1 B
		審査請求 有	予備審査請求 有 (全 29 頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号 特願平9-527811
 (86) (22) 出願日 平成9年(1997) 1月31日
 (85) 翻訳文提出日 平成10年(1998) 8月3日
 (86) 国際出願番号 PCT/US 97/01469
 (87) 国際公開番号 WO 97/28635
 (87) 国際公開日 平成9年(1997) 8月7日
 (31) 優先権主張番号 08/594, 628
 (32) 優先日 1996年2月2日
 (33) 優先権主張国 米国 (US)
 (81) 指定国 EP(AT, BE, CH, DE, DK, ES, FI, FR, GB, GR, IE, IT, L U, MC, NL, PT, SE), JP

(71) 出願人 ジェネシス・テレコミュニケーションズ・
 ラボラトリーズ
 アメリカ合衆国、カリフォルニア州
 94066、サン・フランシスコ、マーケッ
 ト・ストリート 1155、イレブンス・フロ
 ア
 (72) 発明者 ミロスラブスカイ、アレック
 アメリカ合衆国、カリフォルニア州
 94070、サン・カルロス、ウィットマン・
 コート 10
 (74) 代理人 弁理士 鈴江 武彦 (外4名)

(54) 【発明の名称】 電話通信とデータ通信を調整するための装置および方法

(57) 【要約】

第1のサイトと第2のサイトとの間の電話通信およびデータ通信を調整するシステムが開示されている。第1のサイトのコンピュータ(114)がサーバ(132)から生成されたデジタル情報を表示する。第2のサイト(102)は複数の代行者を有している。第2のサイトはまた入ってくる電話通話をこれらの代行者に向ける電話スイッチ(202)を備えている。第1のサイトのコンピュータは、デジタル通信ネットワーク(106)を通して第2のサイトを呼び出すリクエストを第2のサイトに送る。第2のサイトは代行者を選択して、この電話通話用の電話スイッチのルーティングポイントを確保する。この電話番号を持つ入ってくる通話をスイッチが受信すると、この入ってきた通話は選択された代行者にルーティングされる。サーバから生成されたデジタル情報も選択された代行者に関するコンピュータ(146)に送られる。結果として、代行者は同じデジタル情報を即座に表示し、第1のサイトとの電話通信を維持することができる。

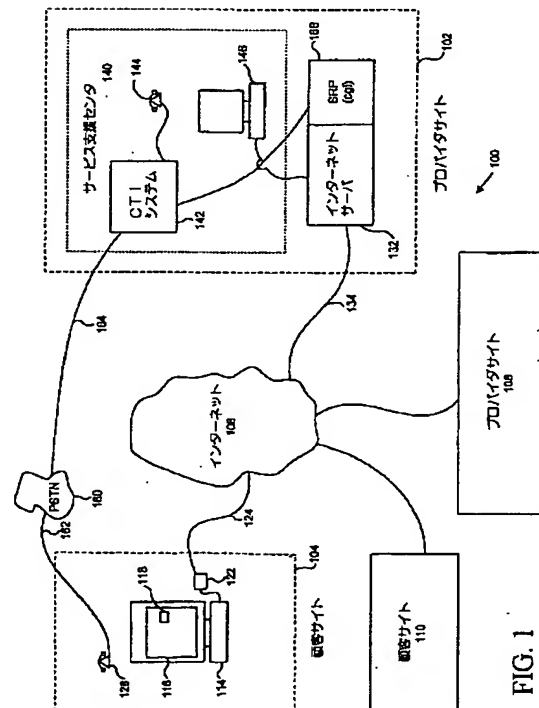


FIG. 1

BEST AVAILABLE COPY

【特許請求の範囲】

1. 第1のサイトがコンピュータと電話機を有し、第2のサイトがそれぞれコンピュータと電話機と関係している複数の代行者を有し、前記第2のサイトは入ってくる電話通話を前記代行者に向ける電話スイッチをさらに有し、前記第1のサイトの前記コンピュータがサーバから生成されたデジタル情報を表示する、第1のサイトと第2のサイトの間の電話通信およびデータ通信を調整する方法において、

前記第1のサイトの前記コンピュータによりデジタル通信ネットワークを通して前記サーバに、前記第2のサイトを呼び出す意志を示すリクエストを送信し、前記リクエストには前記第1のサイトを識別する情報が含まれており、

前記サーバにより、前記リクエストと前記識別情報を前記第2のサイトのソフトウェアモジュールに送り、

前記識別情報に基づいて、前記第2のサイトに前もって記憶されていた前記第1のサイトの情報を検索し、

前記第1のサイトからの通話に応答できる代行者を選択し、

前記スイッチにおいて終わる電話番号を確保し、

前記デジタル通信ネットワークを通して、前記第1のサイトに前記電話番号を送り、

前記電話番号を有する入ってくる通話を受け取った時に、前記スイッチにより、前記入ってくる通話を前記選択された代行者と関係する電話機に接続し、

前記サーバから生成された前記デジタル情報と前記第1のサイトの前記情報を前記選択された代行者と関係するコンピュータに送るステップを含む方法。

2. 前記デジタル通信ネットワークがインターネットである請求項1記載の方法。

3. 前記デジタル情報にはHTMLドキュメントが含まれており、前記HTMLドキュメントは前記サーバにより前記インターネットを通して前記第1のサイトの前記コンピュータに送られる請求項2記載の方法。

4. 前記送信ステップが、

前記第1のサイトの前記コンピュータ上にアイコンを表示し、

前記アイコンが選択された時に、前記リクエストを示すHTMLドキュメント

を前記サーバに送るステップをさらに含む請求項 3 記載の方法。

5. 第 1 のサイトがコンピュータと電話機を有し、第 2 のサイトがそれぞれコンピュータと電話機と関係している複数の代行者を有し、前記第 2 のサイトは入ってくる電話通話を前記代行者の 1 人に向けるスイッチをさらに有し、前記第 1 のサイトの前記コンピュータがサーバから生成されたデジタル情報を表示する、第 1 のサイトと第 2 のサイトの間の電話通信およびデータ通信を調整する方法において、

前記第 1 のサイトの前記コンピュータにより、デジタル通信ネットワークを通して前記サーバに対して、前記第 2 のサイトからの電話通話を受ける希望を示すリクエストを送信し、前記リクエストには前記第 1 のサイトの前記電話機と関係する電話番号に関連する情報が含まれ、

前記第 2 のサイトのファイルに前記電話番号を記憶し、前記ファイルには複数の発信電話番号が含まれており、

前記発信電話番号をダイヤルし、

前記発信電話番号を伝えている電話回線のステータスを監視し、

前記電話番号をダイヤルし、前記第 1 のサイトの前記電話機が前記電話通話を受けることができることを決定した時に、前記電話通話を取り扱うことができる代行者を選択し、

前記第 2 のサイトに前もって記憶されていた前記第 1 のサイトの情報を検索し、

前記第 1 のサイトの前記情報と前記サーバから生成された前記デジタル情報を前記選択された代行者に係るコンピュータに送るステップを含む方法。

6. 前記デジタル通信ネットワークがインターネットである請求項 5 記載の方法。

7. 前記デジタル情報にはHTMLドキュメントが含まれ、前記HTMLドキュメントは、前記サーバにより前記インターネットを通して前記第 1 のサイトの前記コンピュータに送られる請求項 6 記載の方法。

8. 前記送信ステップが、

前記第 1 のサイトの前記コンピュータ上にアイコンを表示し、

前記アイコンが選択された時に、前記リクエストを示す HTML ドキュメント
を前記サーバに送るステップをさらに含む請求項 7 記載の方法。

【発明の詳細な説明】

電話通信とデータ通信を調整するための装置および方法

発明の分野

この発明はデータ通信と電話通信に関し、特に所要の場所にルーティングできるようにデータ通信と電話通信を調整することに関する。

発明の背景

コンピュータ技術は過去 30 年において劇的に向上している。この向上の結果の 1 つは、同様な計算能力を有するコンピュータの価格が指数的に低下したことである。例えば、今日 1000 ドルよりも安いマイクロコンピュータは、30 年前 100 万ドルしたメインフレームコンピュータよりもデータ処理能力を持っている。これにより、コンピュータは小さな会社や家庭にも手ごろになった。さらに多くの会社や家庭がコンピュータを取得するにしたがって、情報を共有するようにそれらのコンピュータを相互に接続する要求が生じた。結果として、（ローカルエリアネットワークやワイドエリアネットワークのような）データ通信技術も大規模な開発がなされた。この技術によりコンピュータ間でコンピュータデータを容易に送れるようになった。

データ通信において最もエキサイティングな開発の 1 つはインターネットであり、インターネットはローエンドパーソナルコンピュータからハイエンドメインフレームまで数 100 万のコンピュータの世界的な相互接続である。インターネットは、米国政府の最新リサーチプロジェクト機関により資金が供給された研究から芽生えたものである。長い間、インターネットは情報を共有するために大学や国の研究機関の科学者により使用されていた。インターネットの存在がさらに広く知られるに知られるにしたがって、（大きな会社の従業員ののような）他の人々も電子メールを伝えるのにインターネットを使用し始めた。1989 年にワールドワイドウェブ（“ウェブ”）として知られるワイドエリア情報システムが開発された。ウェブは、非常に多量のドキュメントに対してユニバーサルなアクセスを提供することを目指したワイドエリア・ハイパーメディア情報検索システムである。その時点ではウェブは学問的／研究的な団体にのみ知られ使用され

ていた。技術的な訓練を受けていない人がウェブにアクセスできるようにするツールで容易に手に入るものはなかった。インターネットにおける最もエキサイティングな開発は、ウェブ“ブラウザ”の開発である。これらのブラウザはシンプルであるがパワフルなグラフィックスインターフェースを持っており、このインターフェースによりユーザは簡単なコマンドとポイント・クリックのようなポピュラーな方法を用いてウェブドキュメントを検索しナビゲートできる。ユーザは技術的な訓練をする必要がなく、ブラウザは容易に使用できることから、インターネットを大衆に開放する潜在性を持っている。

インターネットは、ユーザがサービスや製品を購入する通信媒体としても使用することができる。この応用において、“商人”はウェブドキュメントとして製品と注文情報を表示する。顧客はドキュメントを見て、ドキュメント上の適切な位置をクリックオン（すなわち選択）することにより注文する。注文（例えばモデル番号や数量）とその関連する顧客についての情報（例えば名前や発送住所）は電子的に送られる。この形態の電子的な商業取引は、家庭にコンピュータがさらにインストールされインターネットへのアクセスがさらに得られるにしたがって重要性が増すと予想される。

減少した価格のコンピュータにより人気を得ている他の技術は電話通話センタの発達である。通話センタでは、多数の代行者が顧客との電話通信を取り扱っている。顧客と代行者との間の通話のマッチングは、一般的にソフトウェアにより実行される。ここでは簡単な例を用いて、通話センタを使用する多くの利点のうちいくつかを説明する。通話センタに対して通話がなされると、通話回線の電話番号は一般的に電話通信事業者により通話センタに入手可能になる。この電話番号に基づいて、通話センタのソフトウェアがデータベースサーバにアクセスして、その電話番号が割り当てられている顧客についての情報を得ることができる。ソフトウェアは、予め定められた基準（例えば、語学のスキル、顧客が購入した製品についての知識など）に基づいてその通話を最も上手に取り扱うことができる代行者にその通話をルーティングすることができる。ソフトウェアはすぐに、代行者により使用されているコンピュータスクリーンに関連情報を送る。したがっ

て、代行者は通話を受ける前に顧客についての価値のある情報を得ることができる。結果として、代行者は電話取引をさらに効率よく取り扱うことができる。

コンピュータの価格が減少するにしたがって、通話センタを実現する装置価格も減少する。結果的に、電子商取引における“商人”にとって通話センタを運営することが手ごろになる。

電話通話の通話センタルーティングとコンピュータデータのインターネット通信を調整することが望ましい。例えば、電子商取引をするのにインターネットを使用する顧客は、インターネットにおける安全性のリスクから、自分のクレジットカード情報を電子的に送りたくないかもしれない。したがって、顧客はクレジットカード情報を“商人”の代行者に口頭で伝えたいかもしれない。他の例として、顧客は製品を説明しているウェブドキュメントを見ながら製品についての付加的な情報を代行者に尋ねたいかもしれない。通話を受ける前に、顧客が見ているウェブドキュメントに代行者がアクセスすることができれば、代行者により提供されるサービスの品質や効率を劇的に改善することができる。

データ通信技術と通話センタ技術の両者はビジネス応用にとって有益であるが、データ通信と電話通信を調整することは困難であった。理由の一つは、これら2つの技術が異なるプロトコルにしたがっており、1つの技術に対して設計された製品は他の技術に対して設計された製品と通信することができないことである。

発明の要約

本発明は、異なるサイト間の電話通信とデータ通信を調整する方法およびシステムを含んでいる。本発明の第1の実施形態では、第1のサイトが少なくとも1台のコンピュータと電話機を持っている。第1のサイトのコンピュータは取引（例えばサーバから生成されるウェブページ）を表示する。第2のサイトは、それぞれコンピュータおよび電話機と関係している複数の代行者を有している。第2のサイトは入ってくる電話通話をこれらの代行者に向ける電話スイッチも備えている。第1のサイトのコンピュータは、インターネットのような通信ネットワークを通して、取引についてのデータと第2のサイトを呼び出す意志を示すリクエストとをサーバに送る。リクエストと取引データは、第2のサイトソフトウェ

アモジュールに送られる。この取引データに基づいて、第2のサイトは第1のサイトの指定された発呼者についての（第2のサイト中のデータベースに前もって記憶されている）情報を検索することができる。電話スイッチのルーティングポイントの電話番号はこの電話通話に対して確保され、電話番号はデジタル通信ネットワークを通して第1のサイトに送られる。スイッチがこの電話番号を持つ入ってくる通話を受信すると、この入ってきた通話は選択された代行者に関する電話機にルーティングされる。サーバから生成する取引と第1のサイトの検索された情報は、選択された代行者と関係するコンピュータに送られる。結果として、代行者は発呼者についての情報を得て、第1のサイトのコンピュータ上に既に表示されているのと同じ情報を即座に表示することができる。

本発明の他の実施形態では、電話通話は第2のサイトにより開始される（一方、先の第1の実施形態は第1のサイトにより開始される電話通話を含んでいる）。第1のサイトのコンピュータは、通信ネットワークを通して、第2のサイトからの電話通話を受ける希望を示す第2のサイトへのリクエストをサーバに送る。このリクエストには、第1のサイトの電話機に関する電話番号に関連する情報が含まれている。この電話番号は、第2のサイトのファイルに記憶される。このファイルには他の発信電話番号も含まれている。第2のサイトには、ファイルに記憶されている電話番号をダイヤルし、ダイヤルされた電話番号を伝えている電話回線のステータスを監視することができる装置が備えられている。第1のサイトの電話機に対応する電話番号がダイヤルされた後で、電話通話を受けることができること（すなわち、回線が話中でないこと）が決定された時に、電話通話を取り扱うことができる代行者が選択される。（第2のサイトに前もって記憶されている）第1のサイトについての情報が検索される。第1のサイトの検索された情報とサーバから生成された情報は、選択された代行者と関係するコンピュータに送られる。結果として、代行者は第1のサイトについての情報を得て、第1のサイトのコンピュータ上に既に表示されているのと同じ情報を即座に表示することができる。

本発明のこれらおよび他の特徴は、添付した図面とともに読むと以下の説明から明らかになるであろう。

図面の簡単な説明

図 1 は、本発明の音声およびデータの通信システムのブロック図である。

図 2 は、本発明のコンピュータ・電話統合システムのブロック図である。

図 3 は、本発明にしたがって行われる例示的なデータと音声の通信セッション間におけるイベントの流れを示しているフロー図である。

図 4 は、本発明の他のコンピュータ・電話統合システムのブロック図である。

図 5 は、本発明にしたがって行われる他の例示的なデータと音声の通信セッション間におけるイベントの流れを示しているフロー図である。

好ましい実施形態の説明

本発明は、電話通信とデータ通信を調整するための新規なシステムと関連した方法から構成されている。以下の説明は当業者が本発明を生産および使用できるように提供されるものである。特定の適用の説明は例示としてのみ提供されるものである。好ましい実施形態に対するさまざまな修正は当業者に容易に明らかになるであろう。ここに規定されている一般的な原理は、本発明の精神および範囲を逸脱することなく他の実施形態および応用に適用できる。したがって、本発明は示されている実施形態に限定されることを意図しているものではなく、ここに開示されている原理および特徴と矛盾しない最も広い範囲にしたがうべきである。

図 1 は、本発明にしたがって動作する音声／データ通信システム 100 を図示しているブロック図である。システム 100 には、インターネットのようなデータ通信ネットワーク 106 により接続されたプロバイダサイト 102 と顧客サイト 104 が含まれている。ここでは例示的なデータ通信ネットワークとしてインターネットが使用されており、本発明はインターネットにおいて使用されることに限定されるものでないことを理解すべきである。この実施形態では、プロバイダサイト 102 と顧客サイト 104 は電子商取引において結合されている。したがって、プロバイダサイト 102 は（インターネット 106 を通して）製品情報、注文用紙、確認通知などを顧客サイト 104 に送り、顧客サイト 104 は（再度インターネット 106 を通して）注文、発送住所、支払情報などをプロバイダ

イト 102 に差し出す。このシステムでは、プロバイダサイトは一般的に情報、製品またはサービスを販売する位置に関係しており、顧客サイトは情報、製品またはサービスなどを要求する位置に関係している。プロバイダサイト 108 のような複数の他のプロバイダサイトと、顧客サイト 110 のような他の複数の顧客サイトもインターネット 106 に接続されている。

本発明は、任意の 2 つのサイト間のデータ通信と電話通信を調整することに関係していることを理解すべきである。プロバイダサイトと顧客サイトの説明は、発明者により構想された本発明の重要な応用（しかしながら唯一のものではない）に適するものである。本発明は多くの応用に適用することができる。

顧客サイト 104 には、本発明のブラウザ 116 が実行されているクライアントコンピュータ 114 が備えられている。クライアントコンピュータ 114 は、TCP/IP 接続 124 に結合されているモデム 122 に接続されている。結果として、クライアントコンピュータ 114 はインターネット 106 に対するアクセスを得ることができる。顧客サイト 104 におけるユーザはブラウザ 116 を使用して、インターネット 106 に接続されている他のコンピュータと通信する。

顧客サイト 104 は電話機 128 も含んでおり、この電話機 128 により顧客サイト 104 のユーザがプロバイダサイト 102 のサービス代行者と電話通信することができる。電話機 128 は公衆電話交換ネットワーク（PSTN）160 と電話チャンネル 162 を通して結合されている。従来のシステムでは、システムがユーザとサービス代行者との間の（PSTN 160 を通しての）音声通信と（インターネット 106 を通しての）データ通信を調整することができなかった。本発明の 1 つの観点によりこのような調整が可能となる。結果として、ユーザとサービス代行者はそれぞれのコンピュータスクリーンに同じデータ（例えば同じウェブページ）を表示して、同時に口頭で（または両サイトにテレビ電話がインストールされているのであれば視覚的に）通信することができる。

プロバイダサイト 102 は、TCP/IP 接続 134 を通してインターネット 106 に接続されているインターネットサーバ 132 を備えている。サーバ 132 はドキュメントを要求しているブラウザに対して、さまざまなウェブドキュメ

ント（例えば製品情報、注文用紙など）を供給する。プロバイダサイト102に

はサービス支援センタ140が含まれており、このセンタ140では、多数のサービス代行者がさまざまな顧客サイトのユーザから電話通話を取ることができる。サービス支援センタ140には、PSTN160から通話を受けて、その1つが電話機144として示されている複数の電話機に対して通話をルーティングするコンピュータ・電話統合（CTI）システム142が備えられている。サービス支援センタ140には、その1つがコンピュータ146として示されている複数のコンピュータも備えられている。CTIシステム142は、CCITT ISDN1.431標準規格で規定されているような一次レートインターフェース（PRI）のような広帯域幅の電話チャネル164を通してPSTN160に結合されている。サービス代行者はコンピュータと電話機の両方を使用して、顧客サイトのさまざまなユーザに対して効率的にサービスを提供する。

CTIシステム142は音声通信をルーティングすることに限定されるものではないことを理解すべきである。他のタイプの通信もルーティングすることができる。ビデオ通話をルーティングすることができるCTIシステムは、アレック・ミロスラプスキ氏とジェイソン・ジョック氏の名で1995年10月25日に出願された“ビデオ通信ルーティングシステムと方法”と題する留保中の特許出願に開示されている。この留保中の特許出願は参照のためにここに組み込まれている。サービス支援センタ140とプロバイダサイト102は、以下に説明する方法で電氣的に接続されている限り、異なる物理的位置にあってもよい。

本発明のインターネット側を最初に説明する。ブラウザ116はサーバ132により送られた情報を表示することができる1つのソフトウェアである。インターネット106を使用する顧客サイト104とプロバイダサイト102との間の通信用プロトコルは、HTTPまたはウェブプロトコルである。ウェブプロトコルの利点の1つは、ブラウザ116上の表示がテキスト、画像、他の情報を含んだ（普通ウェブページと呼ばれる）グラフィックスドキュメントであることである。各ウェブページは、識別されたフォーマット、URLすなわちユニフォーム・リソース・ロケータのアドレスを持っており、このアドレスにより世界中のコ

ンピュータがウェブページにアクセスすることができる。ブラウザ116はサーバ132中のウェブページのURLに対してリクエストを送る。サーバ132

は、ハイパーテキストマークアップ言語（HTML）と呼ばれる特別な言語によりエンコードされたファイルで応答する。この言語には“タグ”が含まれており、このタグによりプログラマがウェブページの出現を指定して、（同じサーバまたは他のサーバに配置されている）他のHTMLドキュメントに対するハイパーリンクをセットアップすることができる。結果として、顧客サイト104のユーザは、ブラウザ116を使用してサーバ132中の情報にアクセスすることができる。

ウェブプロトコルには、相互に通信するために、ブラウザ116とサーバ132用に、例えばコモン・ゲートウェイ・インターフェース（CGI）、POST、GET方法などさまざまな機構も含まれている。結果として、顧客サイト104のユーザがウェブページを通して注文できるようにシステムを設計することができる。例えば、ユーザはウェブページ上のアイコンをクリックオンして、そのアイコンに関係する製品を注文することができる。サーバ132はこの注文を受けて処理する。これは電子商取引を実行する方法の1つである。

顧客サイト104のユーザがブラウザ116上の情報を見ているか、今にも注文しようとしている時に、ユーザはサービス支援センタ140のサービス代行者のアテンションを要求する。例えばユーザが追加的な情報を尋ねたかったり、（クレジットカード番号のような）秘密情報を口頭でサービス代行者に提供したいかもしれない。電話機を通してユーザと相互対話している間に、サービス代行者が自分のコンピュータ146上に、ブラウザ116上に表示されているのと同じウェブページを表示させることが好ましい。サービス代行者がユーザとの電話通信を開始する前に顧客サイト104についてできるだけ多くの情報を得ることが好ましい。

従来の方法では、ユーザはサービス支援センタの電話番号を探し、サービス支援センタを手動で呼び出さなければならない。サービス代行者に接続した後、ユーザは自分のニーズを説明しなければならず、必要であればブラウザ上に表示さ

れているウェブページをサービス代行者に対して説明しなければならない。サービス代行者はユーザを識別する必要がある、ユーザコンピュータ上に表示されているウェブページを見つけるためにサーバにアクセスする必要があるかもしれない。

い。この方法は非常に遅く、サービス代行者の貴重な時間を束縛することが理解できるであろう。結果として、従来のサービス支援センタは顧客に対して適切なサービスを提供するために多くのサービス代行者を必要とする。

本発明の 1 つの観点は、電話通信とインターネット通信との間の自動的な調整を提供することである。例として、電話通話が確立された時、ブラウザ 1 1 6 により表示されているウェブページは、顧客サイト 1 0 4 についての情報とともにコンピュータ 1 4 6 上に自動的に表示される。結果として、サービス代行者はユーザのニーズを予想することができ、ユーザに対して所要のサービスを即座に提供することができる。このシステムの電話通信には P S T N 1 6 0 を通しての音声および／またはビデオ通信が含まれていることを理解すべきである。

本発明では、サーバ 1 3 2 から生成したウェブページに、ウェブページの便利な位置に配置されたボタン 1 1 8 のようなアイコンが含まれている。このアイコンはブラウザ 1 1 6 により表示される。ユーザがサービス支援センタ 1 4 0 との電話通信を開始したい時に、ユーザはボタン 1 1 8 をクリックオン（すなわち選択）することができる。ユーザがサービス支援センタ 1 4 0 の電話番号を探す必要はない。ブラウザ 1 1 6 がクリック可能なボタン 1 1 8 を表示する 1 つの方法は、フォームのタグ `<IMGsrc="HTTP://button.gif">` を（関連する HTML ドキュメント中の適当な位置に）埋め込むことによりなされる。この例では、"button.gif" はボタンアイコンと関係する（G I F と呼ばれるポピュラーなグラフィックスフォーマットにおける）グラフィックスファイルの URL アドレスであり、"phone.html" はクリックに回答することができるファイルの URL アドレスである。このタグはブラウザに対して、（サーバ 1 3 2 に記憶されていることが好ましい）“ボタン”画像を表示するように、またユーザがマウスでクリックした時は常に（これもサーバ 1 3 2 に記憶されていることが好ましい）ファイル"phone.html"への接続をトリガする

クリック可能なアイテムとして“ボタン”画像を取り扱うように伝える。

ボタン 1 1 8 がクリックされた時、ブラウザ 1 1 6 は電話サービスリクエストをサーバ 1 3 2 中の“phone.html”に送る。その後サーバ 1 3 2 はリクエストと

関連データ（例えば顧客サイト 1 0 4 の識別子、ブラウザ 1 1 6 上に表示されているウェブページと関連する HTML ドキュメント）をサービスリクエストプロセス（SRP）1 6 8 に送る。SRP 1 6 8 は、サーバ 1 3 2 上または独立したデータ処理装置上で実行することができるソフトウェアモジュールである。SRP 1 6 8 は、予め定められた基準（例えば代行者の利用可能性、ある代行者と顧客サイト 1 0 4 との間の以前の相互対話）にしたがって手の空いているサービス代行者を選択する。コンピュータ 1 4 6 と関係するサービス代行者が選択されたと仮定すると、顧客サイト 1 0 4 に対して前に送られている HTML ドキュメントがコンピュータ 1 4 6 に送られる。コンピュータ 1 4 6 にはブラウザが含まれており、コンピュータ 1 4 6 は HTML ドキュメントを表示することができる。結果として、顧客サイト 1 0 4 のユーザと相互対話するサービス代行者は、ユーザが見ているのと同じウェブページを見ることができる。以下に説明するように、顧客サイト 1 0 4 についての他の情報をコンピュータ 1 4 6 に送ることもできる。この情報はサービス代行者によりアクセス可能である。

本発明の 1 つの観点は、コンピュータ 1 4 6 に関連しているサービス代行者とユーザとの間の電話接続を提供することができる CTI システムである。図 2 は、このような接続を提供するために SRP 1 6 8 とともに機能する CTI システム 1 4 2 のブロック図を示している。図 1 に対するものと同じである図 2 中の参照番号は、同じ構成要素に言及している。

CTI システム 1 4 2 には、PSTN 1 6 0 からの通話を受け入れるスイッチング装置 2 0 2 が含まれている。スイッチング装置 2 0 2 の例は、（これらに限定されるものではないが）自動通話分配機（ACD）／私設交換機（PBX）や PSTN スイッチである。スイッチング装置 2 0 2（以下“PBX 2 0 2”と呼ぶ）は顧客構内の装置でもまたは電話通信事業者により提供されてもよいことを理解すべきである。PBX 2 0 2 には、（PSTN 1 6 0 に接続するための）広

帯域ポート 2 0 4 と（ポート 2 0 6 ～ 2 0 9 のような）複数の狭帯域幅ポートが備えられている。各狭帯域幅ポートは、1 つ以上のディレクトリ番号に割り当てられている。これらのポートのいくつかは、サービス代行者により使用されている（電話機 2 1 3, 2 1 6 のような）電話機に接続することができる。

サービス代行者の操作を促進するために、各サービス代行者は電話機およびコンピュータに対するアクセスが容易になっている。図 2 において、電話機とコンピュータはステーションとしてセットアップされており、サービス代行者に対して割り当てられている。例えば、電話機 2 1 3 とコンピュータ 2 1 4 はステーション 2 1 5 としてグループ分けされている一方、電話機 2 1 6 とコンピュータ 2 1 7 はステーション 2 1 8 としてグループ分けされている。サービス代行者がログインする時、サービス代行者は自分の識別情報をコンピュータ 2 1 4, 2 1 7 にそれぞれ入力することができる。先に説明したように、（語学のスキル、製品の知識などのような）サービス代行者の情報は、特定のユーザと相互対話するために適切なサービス代行者を選択する際のいくつかの要因として S R P 1 6 8 により使用することができる。

P B X 2 0 2 は、C T I リンク 2 2 0 を通して C T I サーバ 2 2 2 に接続されている。C T I システム 1 4 2 には、S T A T サーバ 2 2 4 とルーティングサーバ 2 2 6 も備えられている。S T A T サーバ 2 2 4 は、C T I システム 1 4 2 のすべての関連アクティビティ（例えば、すべての低帯域幅ポートのアクティビティの現在のステータスと履歴）を記憶している。ルーティングサーバ 2 2 6 は、S T A T サーバ 2 2 4 に含まれている情報、P B X 2 0 2 により送られた情報、さまざまな狭帯域幅ポートのステータスのような要因に基づいて適切な狭帯域幅ポートに対して通話をルーティングする。C T I システム 1 4 2 には、例えば代行者のスキルであるプロバイダサイト 1 0 2 の情報と、顧客サイト 1 0 4 の情報を含むプロバイダサイト 1 0 2 の顧客に適切な情報とを含んでいるデータベースサーバ 2 2 8 が備えられている。C T I システム 1 4 2 には外部ルータ 2 3 0 も備えられている。この外部ルータ 2 3 0 は S R P 1 6 8 とともに機能し、選択されたサービス代行者のステーション中の電話機と顧客サイト 1 0 4 との間の

特定の電話チャネルを確保する。外部ルータ230の詳細な動作は以下に説明する。

C T Iサーバ222の1つの機能は、一端のP B X 202とS T A Tサーバ224との間、および外部ルータ230と他端のルーティングサーバ226との間のブリッジとして機能することである。C T Iサーバ222は、異なる販売者に

より製造されたP B Xとインターフェースし、均一なアプリケーションプログラムインターフェース（A P I）をS T A Tサーバ224、外部ルータ230、ルーティングサーバ226に対して提供するように設計されている。この構成の利点は、C T Iシステム142中の個々の構成部品を別々に置換し、強化することができることである。C T Iサーバ222を交換することにより、例えば、実質的に同じルーティングサーバ、外部ルータ、S T A Tサーバを（例えばA T & T、ノーザンテレコムまたはエリクソンのような）異なる製造者によるP B Xとともに使用することができる。特に、（スイッチがC T Iリンクを持つとした場合）C T Iサーバ222の特定の構成の異なるバージョンを、異なる製造者により作られたスイッチと整合するように設計することができる。これらのバージョンは、スイッチとは独立した標準プロトコルを通して、同じルーティングサーバ、外部ルータ、S T A Tサーバと通信することができる。

本発明の1つの実施形態において、S T A Tサーバ224、外部ルータ230、ルーティングサーバ226、コンピュータ214、217は、通信ネットワーク234に接続されている。この実施形態において、これらのサーバおよび外部ルータ230の機能は、1台以上のコンピュータで実行されているソフトウェアモジュールにより提供される。C T Iサーバ222、ルーティングサーバ226、S T A Tサーバ224、外部ルータ230、データベースサーバ228は個々の構成部品として示されているが、1台以上のデータ処理装置に存在する1、2、3または4つの構成部品に結合させることができることを理解すべきである。

S R P 168は、外部ルータ230と通信ネットワーク234に接続されている。顧客サイト104のユーザがボタン118をクリックオンして、リクエストを発行した後に、S R P 168は代行者コンピュータのステータス（例えば、コ

ンピュータ214, 217が電源投入されているか否か)と、ステーション中の
代行者の識別子を決定する。SRP168は、必要な情報を得るためにデータベ
ースサーバ228とSTATサーバ224にアクセスする必要があるかもしれな
い。その後SRP168は、適切な代行者を選択して外部ルータ230に通知す
る。外部ルータ230はPBX202のルーティングポイントの電話番号を選択
して、選択されたサービス代行者の電話機に接続するPBX202のディレクト

リ番号をこの電話番号と関連付ける。ルーティングポイントはPBX202中の
構成部品であり、通話がこの構成部品に到達するたびにCTIサーバ222に対
するCTIリダイレクトリクエストを発生させる。このルーティングポイントは
、コントロールディレクトリ番号、仮想ディレクトリ番号、またはランク／ダ
イヤル番号の識別システム(DNIS)でもよい。電話番号の正確な性質は、ル
ーティングポイントに到達することができる番号である限り重要ではない。した
がって、電話番号は私設ネットワーク番号、公衆ネットワーク番号、または国際
番号でもよい。

外部ルータ230は、この電話番号をCTIサーバ222とSRP168に通
知する。SRP168はサーバ132がこの電話番号を顧客サイト104のブラ
ウザ116に送るようにさせる。ブラウザ116は、ユーザがこの電話番号を手
動でダイヤルできるように表示するか、あるいは番号を電子的にダイヤルするこ
とができ、電話接続のステータスについてユーザに通知する。PBX202がこ
の電話番号を持つ通話を受信すると、この通話をCTIサーバ222に向ける。
CTIサーバ222はこの通話を外部ルータ230に送信し、その後外部ルータ
230はこの通話を選択されたサービス代行者に関するディレクトリ番号に送
る。

PBX202はSRP168からのリクエストを調整するように特に確保され
たこのようなルーティングポイントを多数保持している。これらのルーティング
ポイントはSRP168により“セマファ”として使用される。これらのルーテ
ィングポイントは必要のように割り当てられまたは割り当てが取り消される。特
定のサービス代行者のためにSRP168によっていったんルーティングポイン

トが確保されると利用できなくなると考えられる。いったん通話がサービス代行者にルーティングされると、ルーティングポイントを再度使用できる。

図 3 は、図 2 に示されている C T I システムを使用して例示的なデータおよび音声の通信セッションを行っている間のイベントの流れを示しているフロー図である。図 3 では動作が起こる位置を示している 3 つの列 3 0 6 ~ 3 0 8 のもと動作がグループ分けされており、これらの位置は顧客サイト、サーバ / S R P、サービス支援センタである。セッションが開始すると、顧客サイト 1 0 4 のブラウ

ザ 1 1 6 が URL をサーバ 1 3 2 に送る（動作 3 1 0）。サーバ 1 3 2 はブラウザ 1 1 6 に HTML ドキュメントを送ることにより応答する（動作 3 1 2）。このドキュメントにはブラウザ 1 1 6 にクリック可能なボタンを表示させるタグが含まれている。ブラウザ 1 1 6 は HTML ドキュメントを受け取ると、HTML ドキュメントに基づいてウェブページを生成する（動作 3 1 4）。表示されたウェブページを見た後に、ユーザはボタン 1 1 8 をクリックオンする。ブラウザ 1 1 6 は（必要ならば顧客サイト 1 0 4 を識別するデータとともに）代行者に対するリクエストをサーバ 1 3 2 に送ることにより応答する（動作 3 1 6）。サーバ 1 3 2 はリクエストとデータを S R P 1 6 8 に送り、S R P 1 6 8 は次に情報を外部ルータ 2 3 0 に送る（動作 3 2 0）。外部ルータ 2 3 0 はサービス代行者を選択する。外部ルータ 2 3 0 は電話番号を確保し、選択されたサービス代行者により使用される電話機と関係付ける。この電話番号は S R P 1 6 8 に送られる（動作 3 2 4）。この時、サービス代行者は顧客サイト 1 0 4 に関係する情報と、前にブラウザ 1 1 6 に送られている HTML ドキュメントを受け取る（動作 3 2 5）。S R P 1 6 8 により受け取られた電話番号はサーバ 1 3 2 に送られ、サーバ 1 3 2 は次に電話番号をブラウザ 1 1 6 に送る（動作 3 2 6）。その後ブラウザ 1 1 6（またはユーザ）が、選択されたサービス代行者への電話接続を確立するように電話番号をダイヤルする（動作 3 3 0）。先に指摘したように、この電話番号は選択されたサービス代行者と関係するディレクトリ番号に P B X 2 0 2 が通話をルーティングするようにさせる。サービス代行者が電話通話を受ける（動作 3 3 2）。この時、サービス代行者は顧客サイト 1 0 4 について多くの情報

と顧客サイト 1 0 4 に前に送られているウェブページを既に獲得している。

本発明の他の実施形態をこれから説明する。この実施形態では、顧客サイト 1 0 4 が電話通話を開始する代わりに、通話センタ 1 0 2 が（顧客サイト 1 0 4 のユーザによるリクエストに応答して）電話通話を開始する。図 1 を参照すると、ユーザは（“私を呼び出して下さい” ボタンとラベルを付すことができる）ボタン 1 1 8 をクリックオンすることにより電話通話を要求する。ダイアログボックスが現れる。ダイアログボックスは電話機 1 2 8 の電話番号を入力するように要請する。その後ブラウザ 1 1 6 は電話機 1 2 8 の電話番号をプロバイダサイト

1 0 2 のサーバ 1 3 2 に送る。代わりに、電話番号は（例えばインターネット技術論文で“クッキー”と一般的に呼ばれている永続的なクライアント状態情報の形態で）前もってコンピュータ 1 1 4 中に記憶しておくことができる。その後サーバ 1 3 2 が電話番号と関連データ（例えば顧客サイト 1 0 4 の識別子とブラウザ 1 1 6 上に表示されているウェブページと関係する HTML ドキュメント）を SRP 1 6 8 に送る。その後 SRP 1 6 8 はこの電話番号を呼び出してユーザと会話をする代行者を選択するようにサービス支援センタ 1 4 0 に要求する。

ブラウザ 1 1 6 は電話番号の代わりに他の識別情報をサーバ 1 3 2 に送ることができる。例えば、顧客サイト 1 0 4 の名前やインターネットアドレスを送ることができる。サーバ 1 3 2 または SRP 1 6 8 は電話機 1 2 8 の電話番号を識別情報に関係付ける顧客リストを保持することができる。結果として、サービス支援センタ 1 4 0 は、この顧客リスト上の情報に基づいて電話機 1 2 8 を呼び出すことができる。

他の情報もブラウザ 1 1 6 により送ることができる。例えば、ユーザはサービス支援センタ 1 4 0 からの通話を受けるのに適当な時間として、ある日におけるある時間を指定することができる。

図 4 は、本発明にしたがった電話機 1 2 8 を呼び出すことができる C T I システム 3 5 0 のブロック図である。図 2 と図 4 の同じである参照番号は同じ構成要素に言及している。C T I システムは、プロバイダサイト 1 0 2 または電話機 1 2 8 が電話通話を開始できるように、図 2 と図 4 の構成要素を結合することによ

り形成することができることを理解すべきである。

図 4 において、SRP 1 6 8 は発信通話コントローラ 3 5 4 に接続されており、発信通話コントローラ 3 5 4 は次にスイッチング装置 2 0 2 と通信ネットワーク 2 3 4 に接続されている。SRP 1 6 8 が電話機 1 2 8 の電話番号を受け取った後、電話番号をリストサーバ 3 5 6 に保管する。このサーバは本質的にキューであり、サービス支援センタ 1 4 0 によりダイヤルする必要があるすべての電話番号を含んでいる。一般的に、このキューは先入れ先出し式で構成されている。しかしながら、通話をスケジュール調整するために異なる優先方式をセットアップすることができる。

発信通話コントローラ 3 5 4 は、リストサーバ 3 5 6 中の電話番号をダイヤルする。通話の進捗は通話進捗検出器 (CPD) 3 5 8 により監視される。通話進捗検出器 3 5 8 は、通話のステータス (例えば、話中、ファクシミリ機により受信された通話、モデムにより受信された通話など) を返す。発信通話コントローラ 3 5 4 はこのステータスに基づいて適切なアクションをとり、例えば前にダイヤルした番号に対応する電話機が話中である時にリストサーバ 3 5 6 中の他の番号をダイヤルすることができる。

電話機 1 2 8 に対応する電話番号がダイヤルされ、その回線が話中でないことを CPD 3 5 8 が決定すると、発信通話コントローラ 3 5 4 がルーティングサーバ 2 2 6 に対して、顧客サイト 1 0 4 への通話を取り扱うのに適任である空いている代行者を見つけるように要求する。その後 SRP 1 6 8 は、デジタルデータ (例えば、ユーザのコンピュータ上に表示されている HTML ドキュメント) を選択された代行者に送る。結果として、サービス支援センタ 1 4 0 の代行者は、顧客サイト 1 0 4 のブラウザ 1 1 6 上で表示されているウェブページを見ながら顧客サイト 1 0 4 のユーザと会話をすることができる。

この実施形態の異なるバージョンでは、SRP 1 6 8 は、リストサーバ 3 5 6 に既にある電話番号の数と手が空いている代行者数に基づいて、サービス支援センタ 1 4 0 が電話機 1 2 8 を呼び出すのに要する時間の長さを推定することができる。この時間の長さが過度に長いと、SRP 1 6 8 は、ユーザに推定待ち時間を

知らせるメッセージをブラウザ 1 1 6 に対して送るようにインターネットサーバ 1 3 2 に要請する。ユーザには通話の再スケジュール調整を要求する自由がある。

図 5 は、図 4 に示されている C T I システムを使用して例示的なデータおよび音声の通信セッションをしている間のイベントの流れを示しているフロー図である。図 5 では、（図 3 のものと同様に）動作が起こる位置を示している 3 つの列 4 0 6 ~ 4 0 8 のもと動作がグループ分けされており、これらの位置は顧客サイト、サーバ / S R P、サービス支援センタである。セッションが開始すると、顧客サイト 1 0 4 のブラウザ 1 1 6 は URL をサーバ 1 3 2 に送る（動作 4 1 0）。サーバ 1 3 2 は HTML ドキュメントをブラウザ 1 1 6 に送ることにより応答する（動作 4 1 2）。このドキュメントには、ブラウザ 1 1 6 にクリック可能なボ

タンを表示させるタグが含まれている。ブラウザ 1 1 6 は HTML ドキュメントを受け取って、HTML ドキュメントに基づいてウェブページを生成する（動作 4 1 4）。表示されたウェブページを見た後に、ユーザは“私を呼び出して下さい” ボタン 1 1 8 をクリックオンする。ブラウザ 1 1 6 は電話番号および／または顧客サイト 1 0 4 を識別するデータとともに、電話通話のためのリクエストをサーバ 1 3 2 に送ることにより応答する（動作 4 1 6）。サーバ 1 3 2 はリクエストと電話番号を S R P 1 6 8 に送る。S R P 1 6 8 は次に電話番号を発信通話コントローラ 3 5 4 に送る（動作 4 2 0）。電話番号はリストサーバ 3 5 4 に置かれる（動作 4 2 4）。発信通話コントローラ 3 5 4 は、リストサーバ 3 5 4 中の電話番号から発信電話番号をダイヤルする（動作 4 2 6）。顧客サイト 1 0 4 のユーザが通話に応答すると（動作 4 3 0）、サービス支援センタ 4 0 8 中の代行者が通話を取り扱うために割り当てられる（動作 4 3 2）。顧客サイト 1 0 4 に関係するデータと、ユーザにより見られているウェブページが代行者に送られる。その後代行者は、手元にある必要なすべての情報で通話に応答することができる（動作 4 3 4）。

本発明はその特定の例示的な実施形態を参照して説明してきた。本発明の広い

精神および範囲を逸脱することなく、さまざまな修正および変更をしてもよい。
したがって、明細書および図面は限定的な意味ではなく例示的なものであるとして考えるべきであり、本発明は提供された請求の範囲によってのみ限定される。

【図1】

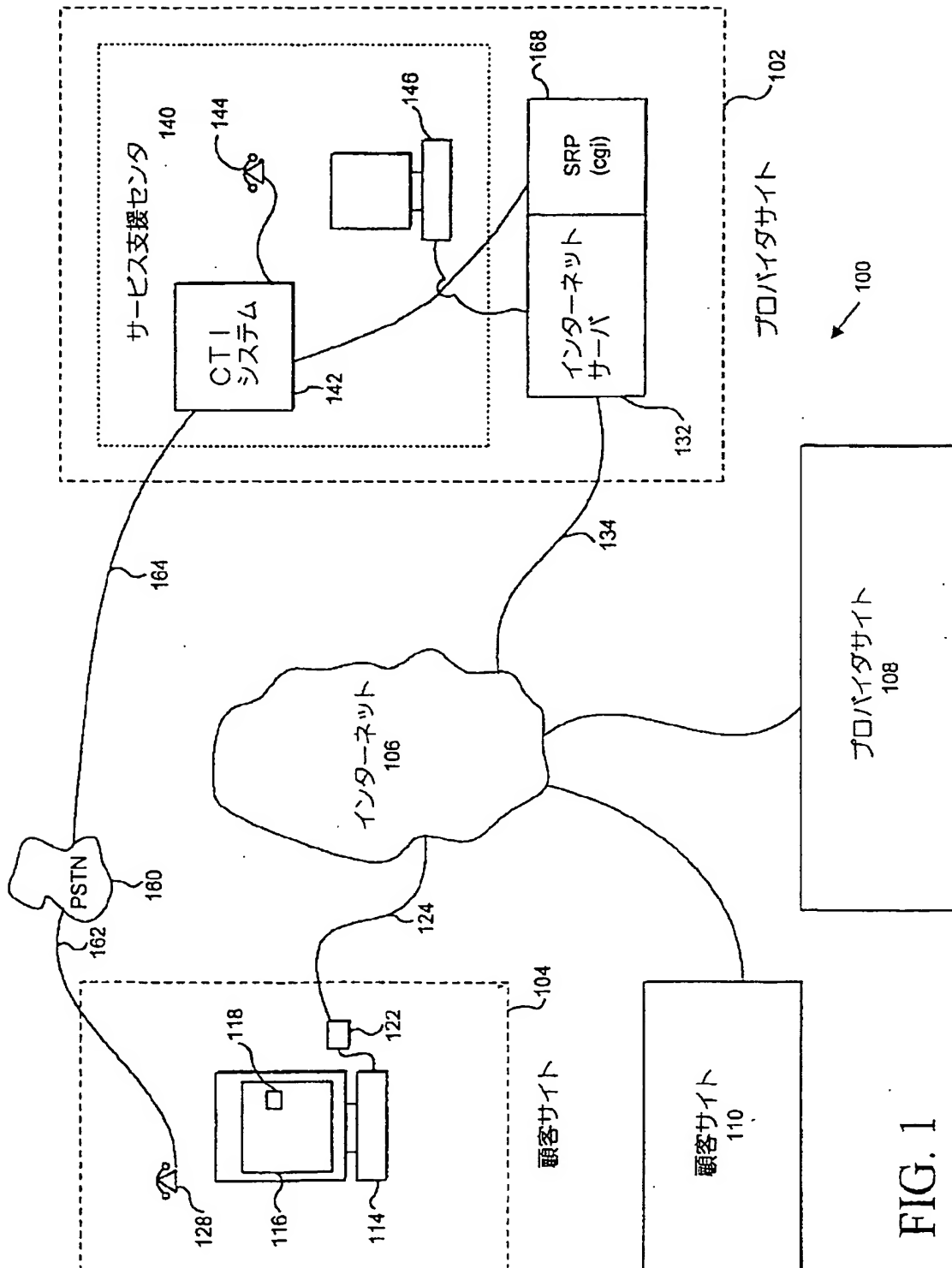


FIG. 1

【図 2】

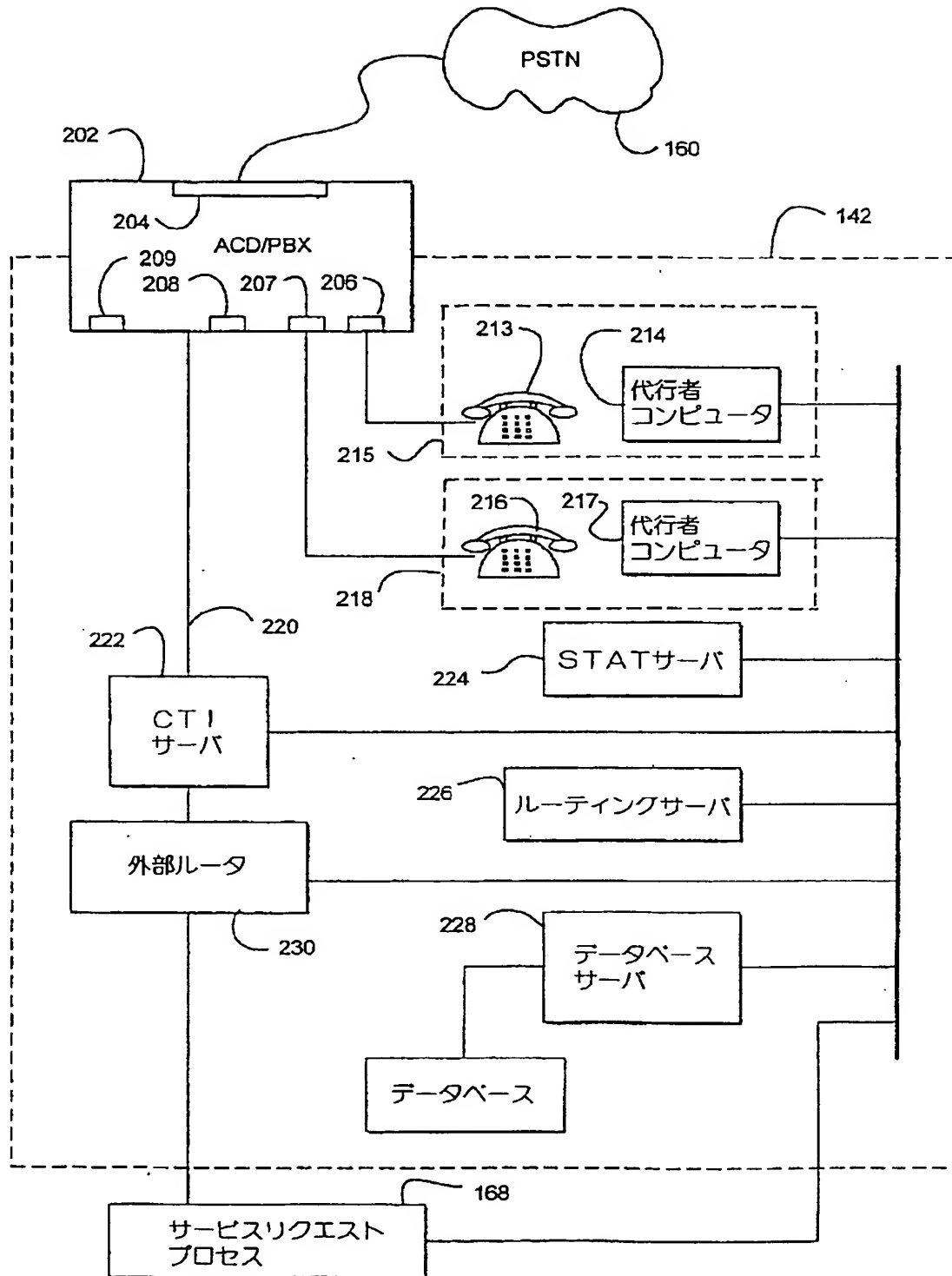


FIG. 2

【図 3】

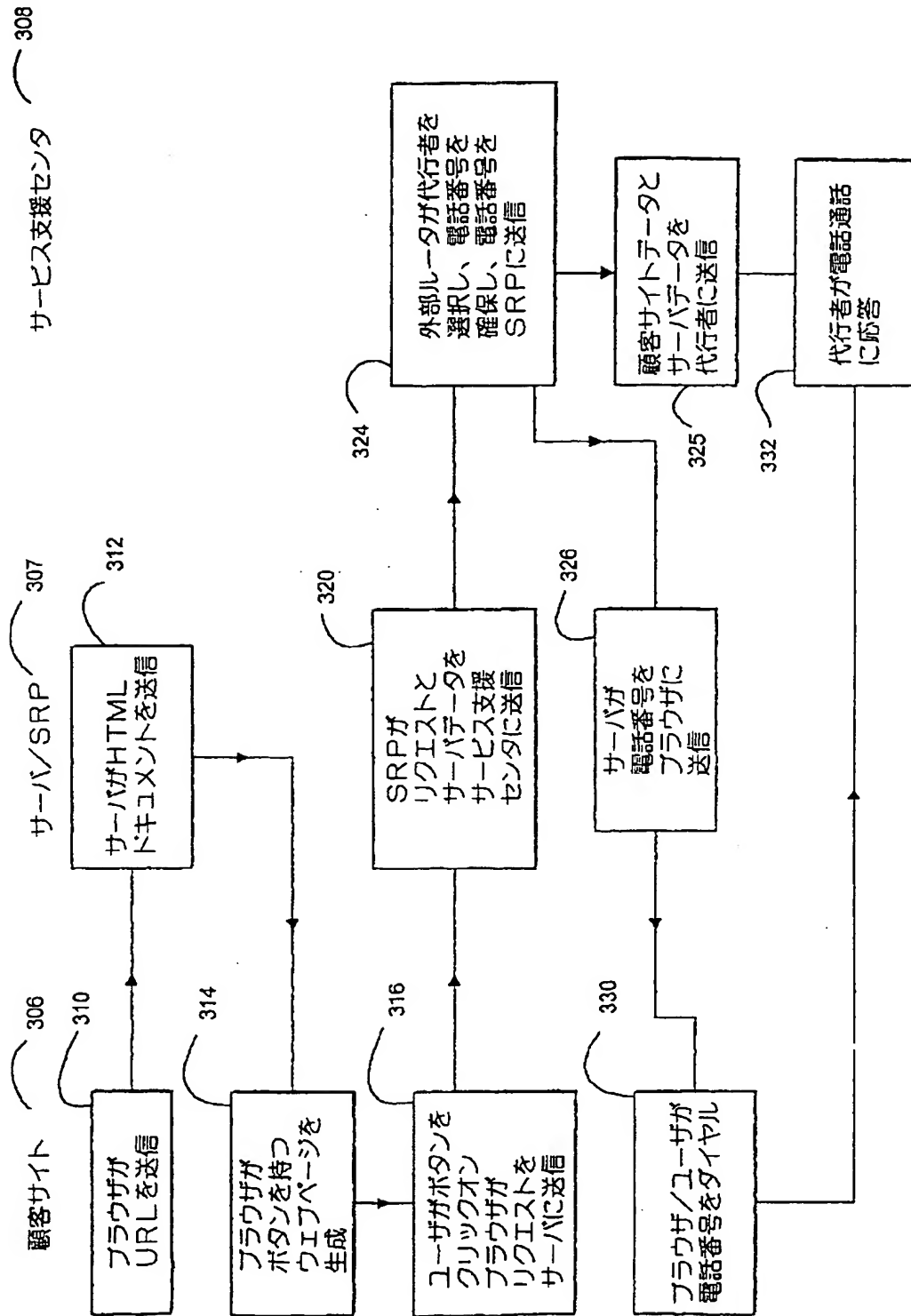


FIG. 3

【図 4】

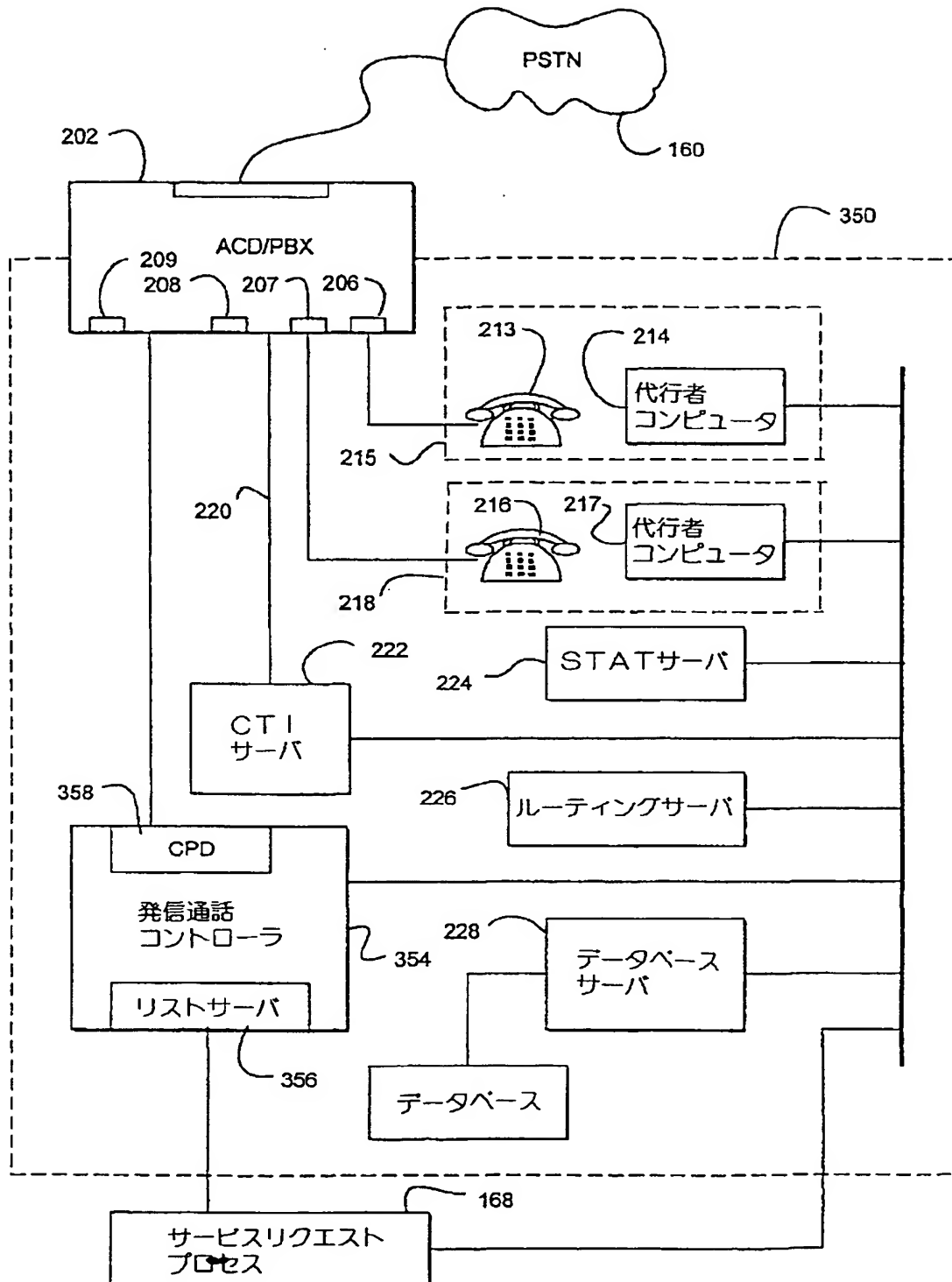
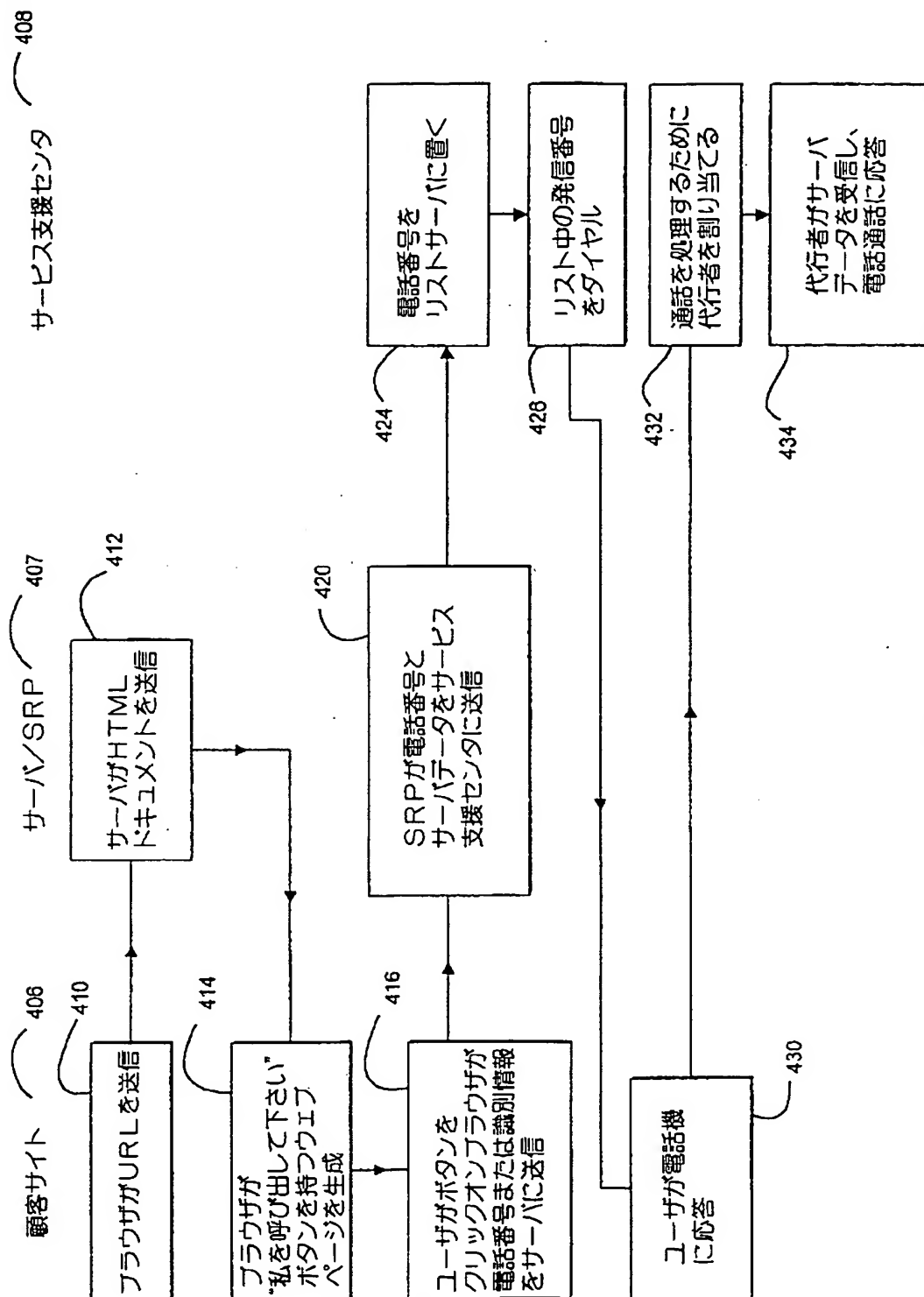


FIG. 4

【図 5】



【國際調查報告】

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/US97/01469

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER														
IPC(6) :H04M 11/00 US CL :379/90														
According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC														
B. FIELDS SEARCHED														
Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)														
U.S. : 379/90, 96, 97, 98, 93, 94, 265; 395/793, 200.1, 200.02, 200.2														
Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched														
Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)														
C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT														
Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.												
Y	US 5,428,608 A (FREEMAN et al) 27 June 1995, col. 12, line 52 - col. 13, line 61.	1-8												
Y,P	US 5,528,678 A (KAPLAN) 18 June 1996, Abstract, col. 6, line 23 - col. 7, line 63.	1-8												
A,E	US 5,610,910 A (FOCSANEANU et al) 11 March 1997, Abstract.	2, 6												
A,P	US 5,572,643 A (JUDSON) 05 November 1996, Abstract.	3-4, 7-8												
<input type="checkbox"/> Further documents are listed in the continuation of Box C. <input type="checkbox"/> See patent family annex.														
<table border="0"> <tr> <td>* Special categories of cited documents:</td> <td>"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention</td> </tr> <tr> <td>"A" document defining the general state of the art which is not considered to be part of particular relevance</td> <td>"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone</td> </tr> <tr> <td>"E" earlier document published on or after the international filing date</td> <td>"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art</td> </tr> <tr> <td>"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)</td> <td>"Δ" document member of the same patent family</td> </tr> <tr> <td>"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means</td> <td></td> </tr> <tr> <td>"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed</td> <td></td> </tr> </table>			* Special categories of cited documents:	"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention	"A" document defining the general state of the art which is not considered to be part of particular relevance	"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone	"E" earlier document published on or after the international filing date	"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art	"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)	"Δ" document member of the same patent family	"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means		"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed	
* Special categories of cited documents:	"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention													
"A" document defining the general state of the art which is not considered to be part of particular relevance	"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone													
"E" earlier document published on or after the international filing date	"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art													
"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)	"Δ" document member of the same patent family													
"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means														
"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed														
Date of the actual completion of the international search		Date of mailing of the international search report												
06 APRIL 1997		14 APR 1997												
Name and mailing address of the ISA/US Commissioner of Patents and Trademarks Box PCT Washington, D.C. 20231		Authorized officer <i>Stella Woo</i> STELLA WOO												
Facsimile No. (703) 305-3230		Telephone No. (703) 305-4395												

Form PCT/ISA/210 (second sheet)(July 1992)*

フロントページの続き

(51) Int. Cl.⁶
H 0 4 M 11/00

識別記号
3 0 3

F I

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- ☐ **BLACK BORDERS**
- ☐ **IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- ☒ **FADED TEXT OR DRAWING**
- ☒ **BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- ☐ **SKEWED/SLANTED IMAGES**
- ☐ **COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- ☐ **GRAY SCALE DOCUMENTS**
- ☐ **LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- ☐ **REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- ☐ **OTHER: _____**

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.